

109 年統測試題或答案確認說明

考科名稱	四技二專-餐旅群-專業科目(一) 餐旅概論
試題題號	29
試題內容 (含選項)	<p>某甲邀請朋友到西餐廳品嚐特選牛排，完成預約後，前往用餐。若以餐旅業的屬性而言，下列敘述何者錯誤？</p> <p>(A) 餐廳內環境嘈雜，且光線十分昏暗，此較屬於 intangibility (B) 經理閒聊表示上個月受疫情影響，幾乎沒有客人，此較屬於 sensibility (C) 餐廳主管說明因為正值賞雪耶誕假期，餐廳較往常忙碌，此較屬於 restless (D) 兩份同樣熟度的牛排，某甲不滿意，但友人卻十分滿意，此較屬於 heterogeneity</p>
公告答案	C
確認說明	<ol style="list-style-type: none"> 依教育部審定版教科書敘明，餐旅業的屬性中 intangibility (無形性) 係指消費者看不到、摸不到，必須親身參與、實際體驗後，才能感受商品的特質與價值，為顧客能夠感受到的一種體驗。 (A) 選項中敘及「光線十分昏暗」，為消費者對餐廳燈光的視覺感受，餐廳內環境嘈雜，且光線十分昏暗，此為餐廳裝潢之氛圍感受，為心理層面的感受的體驗，並非實際形體或具體物體，因為觸摸不到但是卻可讓客戶或消費者感受得到，為餐旅業屬性中之無形性。 本題最適當答案為(C)。

考科名稱	四技二專-餐旅群-專業科目(一) 餐旅概論
試題題號	32
試題內容 (含選項)	<p>依照民國 107 年 2 月修訂之「導遊人員管理規則」，以及民國 105 年 8 月修訂之「領隊人員管理規則」，關於領隊與導遊之考試與訓練，下列何者正確？</p> <p>甲：導遊筆試及格分數為 60 分，但是外語科目之筆試與口試之及格分數則為 50 分 乙：原已具備英語領隊或導遊資格者，再報考西班牙語之領隊或導遊，皆得以免訓 丙：領隊與導遊連續三年未執行業務者，應重行分別參加 28 小時與 49 小時之訓練，得以結業後換領或領取執業證 丁：領隊或導遊需要了解顧客的心理與行為，並善用技巧服務團員。故領隊的考試範圍包含觀光心理與行為以及領隊技巧</p> <p>(A) 甲、乙 (B) 乙、丙 (C) 丙、丁 (D) 甲、丁</p>
公告答案	B
確認說明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「領隊人員管理規則」第六條及「導遊人員管理規則」第八條之規定明確敘明，原已具備外語領隊、導遊資格，再報考他種語言及格者，得以免參加訓練，因此乙敘述內容正確。 2. 就丙敘述而言，依中華民國觀光領隊協會及中華民國觀光導遊協會公告之訓練課程內容以小時進行規畫課程，現行通用訓練課程原則為每節課為五十分鐘，加上含連續性訓練過程間隔休息時間十分鐘為規畫。委外單位之訓練課程規劃上，領隊與導遊訓練時數表目前以小時概念計算(可參閱中華民國觀光導遊、領隊協會課程內容公告)，以實務上訓練時所需花費的時間總時間概念而言，28 節課之訓練課程設計與所需用到的總時間為 28 小時。 3. 綜上所述，本題最適當答案為(B)。

考科名稱	四技-餐旅群-專業科目(一) 餐旅概論
試題題號	46
試題內容 (含選項)	<p>關於臺灣觀光餐旅業的發展，依年份順序，下列敘述何者正確？</p> <p>甲：正式展開星級旅館評鑑制度 乙：臺灣觀光年 丙：臺灣生態旅遊年 丁：旅行臺灣就是現在（Time for Taiwan）</p> <p>(A) 丁 → 甲 → 乙 → 丙 (B) 甲 → 丙 → 乙 → 丁 (C) 丁 → 乙 → 丙 → 甲 (D) 丙 → 乙 → 甲 → 丁</p>
公告答案	D
確認說明	<p>1. 依教育部審定版教科書明述，聯合國將西元 2002 年訂為「國際生態旅遊年」，我國也響應將 2002 年訂為「臺灣旅遊生態年」。而 2017 年觀光局編訂 Tourism2020-臺灣永續觀光發展方案(106-109 年)，屬於整體的觀光發展政策方案，並非為某年度的觀光標語。故本題確認正答為(D)。</p> <p>2. 本題最適當答案為(D)。</p>